

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN  
*COSTUMER SERVICE* DAN FASILITAS BANK JATENG SYARIAH  
CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURAKARTA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM  
STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI DALAM MELAKUKAN  
REGISTRASI AKADEMIK**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
pada Program Studi Pendidikan Akuntansi

**Diajukan Oleh:**

**Marlia Noviana  
A 210 120 019**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
NOVEMBER, 2016**

## **PERSETUJUAN**

### **PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN *COSTUMER SERVICE* DAN FASILITAS BANK JATENG SYARIAH CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI DALAM MELAKUKAN REGISTRASI AKADEMIK**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

**MARLIA NOVIANA**

**A 210 120 019**

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan

Dewan Penguji Skripsi Sarjana S-1

Mengetahui,

**Pembimbing**



**Dr. Sabar Narimo, MM, M.Pd.**

**NIK. 374**

## HALAMAN PENGESAHAN

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN  
COSTUMER SERVICE DAN FASILITAS BANK JATENG SYARIAH  
CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURAKARTA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM  
STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI DALAM MELAKUKAN  
REGISTRASI AKADEMIK**

**OLEH**

**MARLIA NOVIANA**

**A 210 120 019**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

pada Tanggal : 19 Desember 2016

dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Dr. Sabar Narimo, MM, M.Pd

(Ketua Dewan Penguji)

(.....)

2. Drs. Budi Sutrisno, M.Pd

(Anggota I Dewan Penguji)

(.....)

3. Dra. Titik Asmawati, SE, M.Si

(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

Surakarta, November 2016

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



**Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum.**

**NIP. 19650428 199303 100**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marlia Noviana

NIM : A210120019

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN *COSTUMER SERVICE* DAN FASILITAS BANK JATENG SYARIAH CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI DALAM MELAKUKAN REGISTRASI AKADEMIK

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, November 2016

Yang membuat pernyataan,



**MARLIA NOVIANA**

**A210120019**

## **MOTTO**

Apapun yang terjadi hari ini, bersabarlah. Memang tidak mudah, tapi bersabar akan menjadikanmu damai dalam kesulitan, dan upayamu lebih lancer untuk tetap sukses walaupun ada masalah.

(Mario Teguh)

Mencari ilmu itu adalah wajib bagi setiap muslim laki-laki maupun muslim perempuan.

(Terjemahan HR. Ibnu Abdil Barr)

Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu. Niscaya Allah memudahkan ke jalan menuju surga.

(Terjemahan HR. Turmudzi)

## **PERSEMBAHAN**

Seiring dengan do'a, puji syukur Alhamdulillah hamba panjatkan atas keagungan Allah SWT akhirnya dapat dapat menyelesaikan lembar demi lembaran karya tulisan ini. Dengan rasa syukur penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dengan segala hormat dan baktiku, terima kasih telah mendidiku dengan penuh kasih sayang dan pengorbanan tanpa pamrih yang tiada henti, do'a mu yang selalu mengiringi setiap langkahku.
2. Kakak ku Abdulrohman, Mahdi Taufik, Andri Murtono dan Adi Ahmadi, terima kasih untuk selalu memberikan do'a, semangat dan nasehatnya yang tiada henti.
3. Hendra Teguh Purnomo, terima kasih untuk do'a, dukungan, dan waktunya selama ini.
4. Sahabatku Siska Mustika, Kayani Novica Sari, Lucy Karina, Gabriel Suri Adelia, terima kasih atas semangat dan dukungannya selama ini walaupun jarak memisahkan kita tetapi silaturahmi tetap terjaga dengan baik.
5. Teman-teman Melati, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
6. Sahabatku Iin Rustiana, Novia Cahyaningsih, Elsy Norma, Fajar Oktavia, terima kasih telah memberikan semangat dan dukungannya.
7. Teman-teman kelas A dan teman-teman seperjuangan di Akuntansi angkatan 2012, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini.
8. Almamaterku.

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN  
COSTUMER SERVICE DAN FASILITAS BANK JATENG SYARIAH  
CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURAKARTA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM  
STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI DALAM MELAKUKAN  
REGISTRASI AKADEMIK**

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Pengaruh persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. 2) Pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa. 3) pengaruh persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian diskriptif kuantitatif dengan penarikan kesimpulan melalui metode statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Pendidikan Akuntansi, populasi sebanyak 800 mahasiswa dan sampel diambil sebanyak 243 mahasiswa dengan *sampling insidental*. Data yang diperlukan diperoleh melalui angket dan dokumentasi. Angket sebelumnya diuji cobakan dan diuji validitas serta reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan sumbangan relatif dan efektif.

Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi:  $Y = 7,652 + 0,400 X_1 + 0,591 X_2$ . Persamaan menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. Kesimpulan yang diambil adalah: 1) Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier ganda (uji t) diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $4,602 > 1,960$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu  $0,000$  dengan sumbangan relatif sebesar  $41\%$  dan sumbangan efektif  $18,9\%$ . 2) Persepsi mahasiswa tentang fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier ganda (uji t) diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $6,568 > 1,960$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu  $0,000$  dengan sumbangan relatif sebesar  $59\%$  dan sumbangan efektif  $27,2\%$ . 3) Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima. Hal ini berdasarkan analisis variansi regresi linier ganda (uji F) diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $87,632 > 3,000$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu  $0,000$ . 4) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,461$  menunjukkan bahwa besarnya pengaruh persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar  $46,1\%$ , sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan mahasiswa.*

## Abstract

Marlia Noviana, A210120019, Department of Accounting Education, the Faculty of Education, University of Muhammadiyah Surakarta, November 2016.

The purpose of this research are: 1) To determine the influence of students' perceptions about the quality of service to student satisfaction. 2) To determine the effect of the facility to the students' perceptions of student satisfaction. 3) To determine the influence of students' perceptions about the quality of services and facilities to student satisfaction.

This research is descriptive quantitative research with a conclusion through statistical methods. The population in this study were all students of Accounting Education, samples taken as many as 243 students with proportional random sampling. Necessary data obtained through questionnaires and documentation. The questionnaire previously tested and tested for validity and reliability were tested. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis, t-test, F, and the relative contribution and effective.

The results of the regression analysis obtained regression equation:  $Y = 7.652 + 0.400 X_1 + 0.591 X_2$ . The equation shows that student satisfaction is influenced by the quality of service and facilities. The conclusions drawn are: 1) The perceptions of students about the quality of service to student satisfaction acceptable. This is based on multiple linear regression analysis (t test) note that  $t_{count} > t_{table}$ ,  $4.602 > 1.960$  and the significance value  $< 0.05$ , namely 0.000 with relative contributions of 41% and the effective contribution of 18.9%. 2) Perception facility to the students about student satisfaction acceptable. This is based on multiple linear regression analysis (t test) note that  $t_{count} > t_{table}$ , namely  $6.568 > 1.960$  and the significance value  $< 0.05$ , namely 0.000 with the relative contribution of 59% and the effective contribution of 27.2%. 3) The perception of students about the quality of services and facilities to student satisfaction acceptable. This is based on multiple linear regression analysis of variance (F test) is known that  $F_{count} > F_{table}$ , ie  $87.632 > 3.000$  and the significance value  $< 0.05$ , namely 0.000. 4) The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.461 indicates that the influence of students' perceptions about the quality of services and facilities to the satisfaction of the students was of 46.1%, while the rest influenced by other variables.

Keywords: quality of service, facilities, and student satisfaction.



## KATA PENGANTAR



*Assallamu'allaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian syarat guna memperoleh gelar sarjana pendidikan S-1 Jurusan Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini, namun berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Titik Asmawati, SE, M.Si, Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Drs. Budi Sutrisno, M.Pd, Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan akademik untu keberhasilan penulis.
4. Dr. Sabar Narimo, MM, M.Pd, Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dan ketulusan membimbing, mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.

6. Teman-teman seperjuangan yang telah menemani, memotivasi dan bekerja sama dengan penulis dalam menggapai cita-cita.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis hingga terwujudnya skripsi ini.

Penulis menyadari, kesalahan dan kekurangan pun terhimpun pada diri penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dengan tangan terbuka penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca umumnya.

*Wassallamu'allaikum Wr.Wb*

Surakarta, November 2016

**MARLIA NOVIANA**

**A 210 120 019**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
BABII    TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori .....	8
1. Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan .....	8
a. Pengertian Persepsi.....	8
b. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
c. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan .....	10
d. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan .....	11
e. Manfaat Kualitas Pelayanan .....	12

f. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2. Fasilitas Bank.....	14
a. Pengertian Fasilitas .....	14
b. Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Fasilitas.....	14
c. Indikator Fasilitas.....	15
3. Kepuasan Pelanggan .....	16
a. Pengertian Kepuasan.....	16
b. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	16
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	18
e. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
B. Penelitian Terdahulu yang Sejenis .....	19
C. Kerangka Berpikir.....	21
D. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	23
1. Jenis Penelitian.....	23
2. Desain Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
1. Tempat Penelitian.....	24
2. Waktu Penelitian .....	24
C. Populasi, Sampel dan Sampling .....	24
1. Populasi .....	24
2. Sampel .....	25
3. Sampling .....	25
D. Definisi Operasional Variabel.....	27
1. Variabel Penelitian .....	27
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	28
F. Uji Instrumen Penelitian .....	33
G. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Deskripsi Data.....	47
1. Deskripsi Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	47
2. Deskripsi Data Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas yang Diberikan Oleh Bank Jateng Syariah.....	48
3. Deskripsi Data Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi Dalam Melakukan Registrasi Akademik .....	50
B. Hasil Analisis Data.....	51
1. Uji Syarat Analisis .....	51
a) Uji Normalitas Data.....	51
b) Uji Linieritas.....	52
2. Teknik Analisis Data.....	53
a) Analisis Regresi Linier Ganda .....	53
b) Uji t .....	55
c) Uji F .....	58
d) Koefisien Determinasi.....	59
e) Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif .....	59
C. Pembahasan .....	60
1. Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	60
2. Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	61
3. Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> dan Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	62
D. Keterbatasan Penelitian .....	63
BAB V PENUTUP .....	65
A. Simpulan .....	65
B. Implikasi.....	66
C. Saran .....	66

DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penentuan Sampel .....	25
Tabel 3.2 Kisi-kisi Angket .....	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas yang Diberikan Oleh Bank Jateng Syariah .....	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa Program Studi Akuntansi Dalam Melakukan Registrasi Akademik.....	36
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Angket .....	38
Tabel 4.1 Hasil Pengelompokan Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	45
Tabel 4.2 Hasil Pengelompokan Data Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas yang Diberikan Oleh Bank Jateng Syariah .....	48
Tabel 4.3 Hasil Pengelompokan Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi Dalam Melakukan Registrasi Akademik .....	49
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Uji Normalitas Data.....	51
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Uji Linieritas.....	52
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Regresi Linier Ganda .....	53

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Histogram dan Poligon Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	47
Gambar 4.2 Histogram dan Poligon Data Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas yang Diberikan Oleh Bank Jateng Syariah .....	48
Gambar 4.3 Histogram dan Poligon Data Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi Dalam Melakukan Registrasi Akademik .....	50
Gambar 4.4 Gambar Statistik Uji t Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	55
Gambar 4.5 Gambar Statistik Uji t Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas yang Diberikan Oleh Bank Jateng Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	56
Gambar 4.6 Gambar Statistik Uji F.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian .....	69
Lampiran 2 Daftar Nama Responden Try Out .....	76
Lampiran 3 Uji Validitas Angket Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	84
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Angket Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	86
Lampiran 5 Uji Validitas Angket Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas yang Diberikan Oleh Bank Jateng Syariah .....	87
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Angket Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas yang Diberikan Oleh Bank Jateng Syariah .....	89
Lampiran 7 Uji Validitas Angket Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi Dalam Melakukan Registrasi Akademik .....	90
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi Dalam Melakukan Registrasi Akademik .....	92
Lampiran 9 Daftar Nama Responden Sampel.....	93
Lampiran 10 Deskripsi Data .....	141
Lampiran 11 Normalitas .....	145
Lampiran 12 Uji Linieritas $X_1$ dengan Y .....	146
Lampiran 13 Uji Linieritas $X_2$ Dengan Y .....	147
Lampiran 14 Uji Regresi Linier Berganda.....	148
Lampiran 15 Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif.....	150
Lampiran 16 Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors.....	163
Lampiran 17 Tabel Nilai F .....	164
Lampiran 18 Tabel Distribusi t .....	165
Lampiran 19 Tabel Value Of r .....	166